

2021 年上半年系统规划与管理师 综合知识真题与答案解析

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、证书挂靠、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考系统规划与管理师的精品学习资料; 信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例, 信管网考试中心拥有历年真题和超过 4000 多道试题免费在线测试; 信管网培训中心每年指导考生超 4000 人。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的项目管理师梦想!

信管网: www.cnitpm.com

信管网考试中心: www.cnitpm.com/exam/

信管网培训中心: www.cnitpm.com/wx/

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/5265376/>

1、香农用概率来定量描述信息的公式 $H(X) = -\sum p_i \log p_i$, 其中 $H(X)$ 表示事件 X 的 () .

- A、信息量
- B、概率
- C、信息熵
- D、函数

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P2

$H(X)$ 表示事件 X 的信息熵; p_i 表示事件 X 出现第 i 种状态的概率; 在 2 进制的情况下, 对数的底数是 2, 此时信息熵可以作为信息的度量, 称为信息量, 单位是比特。

2、5G 在信息传输模型中属于 ()

- A、信源
- B、编码器
- C、译码器
- D、信道

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P3

信源是产生信息的实体, 信息产生后, 由这个实体向外传播; 信宿是信息的归宿或接收者; 信道是传送信息的通道, 信道可以从逻辑上理解的抽象信道, 如 TCP/IP 网络, 也可以是具有物理意义的实际传送通道, 如光纤、铜轴电缆、双绞线、5G 网络等; 编码器在信息论中泛指所有变换信号的设备; 译码器是编码器的逆变换设备; 噪声可以理解为干扰, 干扰可以来自于信息系统分层结构的任何一层, 当噪声大到一定程度的时候, 在信道中传输的信息可以被噪声淹没导致传输失败。

3、企业网络直播卖货属于电子商务的哪种商业模式: ()

- A、O2O
- B、B2B
- C、B2C

D、C2C

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P13

按照交易对象不同,电子商务模式可分为: B2B (Business To Business), 企业对企业; B2C (Business To Customer), 企业对消费者; C2C (Customer To Customer), 消费者对消费者。

电子商务与线下实体店有机结合向消费者提供商品和服务的模式称为 O2O (Online to Offline) 模式。

4、某软件公司运用某种开发方法开发某种系统,该方法对用户的需求是动态响应、逐步纳入的,开发过程之间无明显界限,也没有明确分工,系统开发计划就是一个反复修改的过程。该方法是 ()。

- A、敏捷开发
- B、原型法
- C、面向服务方法
- D、结构化方法

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P25

系统常用的开发方法包括结构化方法、原型法、面向对象方法、敏捷开发等。

结构化系统开发方法把整个系统的开发过程分为若干阶段,然后依次进行,前一阶段是后一阶段的工作依据,每个阶段和主要步骤都有明确详尽的文档编制要求。其思想是用户需求在系统建立之前能被充分了解。它的优点是基础理论严密,缺点是开发周期长,文档、设计说明繁琐,工作效率低等。

原型法认为,在很难一下子全面准确地提出用户需求的情况下,首先不要求一定要对系统做全面、详细的调查、分析,而是本着开发人员对用户需求的初步理解,先快速开发一个原型系统,然后通过反复修改来实现用户的最终系统需求。原型法的特点在于其对用户的需求是动态响应、逐步纳入的,系统分析、设计与实现都是随着对工作模型的不断修改而完成,相互之间无明显界限及明确分工,系统开发计划是一个反复修改的过程。它适于用户需求开始时定义不清的系统开发。

面向对象的信息系统开发,其关键点是能否建立一个全面、合理、统一的模型,它既能反映问题域,也能被计算机系统求解域所接受。

敏捷开发以用户的需求进化为核心,采用迭代、循序渐进的方法进行软件开发。在敏捷开发中,项目在构建初期被切分成多个子项目,各子项目的成果都经过测试,具备可视可集成可运行的特征。

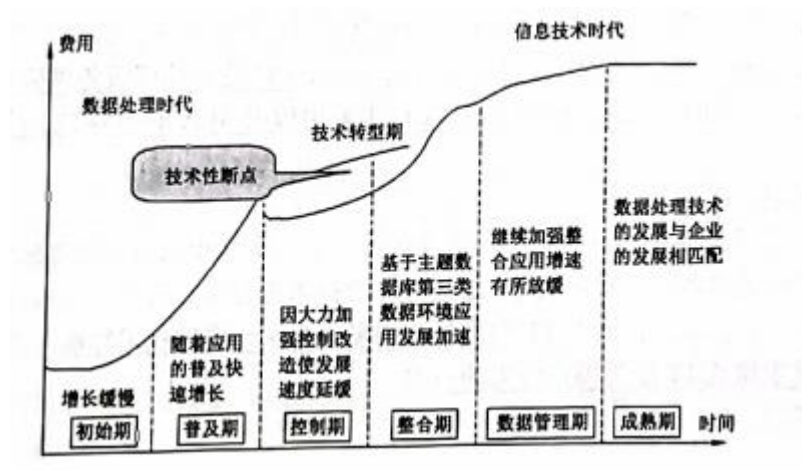
5、诺兰模型的周期不包括 ()

- A、普及期
- B、控制期
- C、数据管理期
- D、成长期

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P27



6、IT 战略规划的 4 个主要步骤不包括的是 ()

- A、系统分析
- B、评估现行系统
- C、识别机会
- D、选择方案

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P30

IT 战略规划包括 4 个主要步骤:业务分析, 评估现行系统, 识别机会, 选择方案。

7、在软件质量保证及质量评价活动中, () 过程试图确保构造了正确的产品, 即产品满足其特定的目的。

- A、质量保证

- B、评审和审计
- C、验证
- D、确认

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P35

软件质量管理包括:质量保证过程、验证过程、确认过程、评审过程、审计过程等。

验证过程试图确保活动的输出产品构造正确,即活动的输出产品满足活动的规范说明,但规范说明错了就不属于验证过程的事了;确认过程则试图确保构造了正确的产品,即产品满足其特定的目的。

- 8、() 不属于软件维护中的完善性维护。
- A、为适应软件运行环境改变而做的修改,如操作系统、应用程序的变化
 - B、为改善性能而做的修改,如提高运行速度、节省存储空间
 - C、为便于维护而做的修改,如为了改进易读性而增加一些注释
 - D、为了扩充和增强功能而做的修改,如扩充解题范围和算法优化

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P34

更正性维护主要是指更正交付后发现的错误;适应性维护主要是要使软件能够在变化中或变化后的环境中继续使用;完善性维护主要是在产品交付后完善其性能和可维护性;预防性维护是指在软件的潜在错误成为实际错误之前检测并更正它们。

- 9、在面向对象系统分析方法中,对象所包含的三个要素有,对象标识、()。
- A、对象状态、对象行为
 - B、对象属性、对象状态
 - C、对象操作、对象函数
 - D、对象状态、对象抽象

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P37

对象包含 3 个基本要素:对象标识, 对象状态, 对象行为。

10、Web 服务的主要目标是跨平台的互操作性, 以下不适用于 Web Service 情况的是 ()。

- A、跨越防火墙
- B、应用程序集成
- C、局域网上的同构应用程序
- D、 B2B 集成

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P41

Web Service 的适用场景包括:跨越防火墙、应用程序集成、B2B 集成、软件重用; Web Service 不适用的场景包括:单机应用程序, 局域网上的同构应用程序。

11、在网络 OSI 七层模型中, 在 () , 数据将按照网络能理解的方案进行格式化, 比如加密解密、文本压缩等, 这种格式化也因所使用的网络的类型不同而不同。

- A、应用层
- B、表示层
- C、会话层
- D、网络层

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P43

OSI 七层模型的划分及各层协议如下表。

OSI 七层模型及协议	
(1) 物理层	该层包括物理联网媒介, 如电缆连线连接器。该层的协议产生并检测电压以便发送和接收携带数据的信号, 具体标准有 RS232、V. 35、RJ-45、FDDI
(2) 数据链路层	控制网络层与物理层之间的通信, 主要功能是将来自网络层接收到的数据分割成特定的可被物理层传输的帧。常见的协议有 IEEE802. 3/. 2、HDLC、PPP、ATM.
(3) 网络层	将网络地址 (如 IP 地址) 翻译成对应的物理地址 (如网卡地址), 并决定如何将

	数据从发送方路由到接收方。在 TCP/IP 协议中,网络层具体协议有 IP、ICMP、IGMP、IPX、ARP、RARP 等。(地址管理和路由选择)
(4) 传输层	主要负责确保数据可靠、顺序、无错地从 A 点传输到 B 点。如提供建立、维护和拆除传送连接的功能; 选择网络层提供最合适的服务; 在系统之间提供可靠的透明的数据传送, 提供端到端的错误恢复和流量控制。在 TCP/IP 协议中, 具体协议有 TCP、UDP、SPX。
(5) 会话层	负责在网络中的两节点之间建立和维持通信, 以及提供交互会话的管理功能, 如三种数据流方向的控制, 即一路交互、两路交替和两路同时会话模式。常见的协议有 RPC、SQL NFS。
(6) 表示层	应用程序和网络之间的“翻译官”, 在表示层, 数据将被按照网络能理解的方式进行格式化, 这种格式化因所使用网络的类型不同而不同。表示层管理数据的解密加密、转换、格式化和压缩。常见的协议有 JPEG、ASCII、GIF、DES、MPEG。
(7) 应用层	负责对软件提供接口以使程序能使用网络服务, 如事务处理程序、文件传送协议和网络管理等。在 TCP/IP 协议中, 常见的协议有 HTTP、Telnet、FTP、SMTP。

12、在目前主流的网络存储技术中, () 存储技术支持即插即用, 可以在网络的任一位置建立存储, 并且可以很经济地解决存储容量不足的问题。

- A、NAS
- B、DAS
- C、SAN
- D、DNS

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P51

DAS (Direct Attached Storage, 直连式存储) 是将存储设备通过 SCSI 电缆直接连接到服务器, 其本身是硬件的堆叠, 存储操作依赖于服务器, 不带有任何存储操作系统。NAS (Attached Storage, 网络附属存储) 存储支持即插即用, 可以在网络的任意位置建立存储, 基于 Web 管理, 从而使设备的安装和管理更加容易, NAS 可以经济地解决存储容量不足的问题, 但由于网络延迟、传输带宽等因素的影响, 难以获得满意的性能。SAN (Storage Area Network, 存储区域网络) 是把存储设备单独组

成个高速专用存储子网，通过 FC 交换机将子网与服务器相连。

13、无线网络的特点不包括（ ）。

- A、抗干扰强
- B、可移动性强，能突破时空的限制
- C、网络扩展性能相对较强
- D、设备安装简易、成本低廉

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

无线网络具有以下特点: ①可移动性强, 能突破时空的限制; ②网络扩展性能相对较强; ③设备安装简易、成本低廉。

14、在选择网络拓扑结构设计时, 应该考虑的主要因素不包括（ ）。

- A、地理环境
- B、传输介质
- C、可靠性
- D、网络规模

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

选择拓扑结构时, 应该考虑的主要因素有: 地理环境、传输介质与距离以及可靠性

15、以下关于大数据的描述正确的是: （ ）

- A、大数据是指无法在一定时间内用传统数据库软件工具对其内容进行抓取、管理和处理的数据集合
- B、大数据有体量大、多样性、价值密度高、快速化以及真实性的显著特征
- C、大数据关键技术中, 数据采集阶段主要使用的技术是 OLAP 技术
- D、大数据管理主要使用了集中式串行处理技术, 比较常用的有 Map Reduce

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P55

大数据的 5V 特性包括体量大、多样性、价值密度低、速度快以及真实性的显著特征、大数据关键技术中,

数据采集阶段主要使用的技术是 ETL (Extract, Transform, Load) 技术。大数据管理主要使用了分布式并行处理技术, 比较常用的有 Map Reduce。

16、以下 () 技术属于物联网三层架构中的感知层。

- A、Bluetooth
- B、5G
- C、城市管理
- D、SOA

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P61

感知层作为物联网架构的基础层面, 主要是达到信息采集并将采集到的数据上传的目的, 感知层主要包括: 自动识别技术(条码、RFID、传感器等), 无线传输技术(WLAN、Bluetooth、ZigBee、UWB), 自组织组网技术和中间件技术。5G 属于物联网的网络层, 城市管理属于物联网应用层, 而 SOA 是面向服务的架构技术, 属于移动互联网的关键技术。

17、移动互联网是一种通过智能移动终端, 采用移动无线通信方式获取业务和服务的新兴业务, 其主流操作系统开发平台不包括: ()。

- A、Android
- B、Linux
- C、IOS
- D、Windows Phone

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

移动互联网的关键技术包括: 架构技术 SOA; 页面展示技术 Web2.0 和 HTML5; 主流开发平台 Android、IOS 和 Windows Phone。

18、以下关于产品的叙述中, 不正确的是: ()

- A、产品是指能够提供给市场满足消费者或用户某种需求的任何有形物品或无形服务
- B、任何有形物品都可以转化为产品, 而无形服务则不能转化为产品

C、产品是指能够提供给市场,被人们使用和消费,并能满足人们某种需求的任何东西

D、产品是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动的结果

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

产品包含四种类型: 服务, 软件, 硬件以及流程性材料。无形服务也是可转化为产品的。

19、以下关于运维、运营和经营的说法, 正确的是: ()。

A、运营是采用信息技术手段及方法, 依据需方提出的服务级别要求, 对其信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务

B、经营强调以运营为中心, 是把投入的资源(生产要素)按照特定要求转换为产出(产品和服务)的过程

C、企业的运营目标, 按其重要性来说, 可分为战略目标和战术目标

D、面向操作系统、数据库系统、中间件、语言处理系统和办公软件等的运维服务属于基础软件的运维服务

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P71

运维是采用信息技术手段及方法, 对需方信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务; 运营强调以经营为中心, 是把投入的资源(生产要素)按照特定要求转换为产出(产品和服务)的过程; 企业的经营目标按其重要性来说, 可分为战略目标和战术目标。

20、实施 ITSM 的根本目标不包括 ()

A、以需求为中心提供 IT 服务

B、提供高质量、低成本的服务

C、提供的服务可以准确计价

D、以客户为中心提供 IT 服务

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P81

实施 ITSM (IT Service Management) 的根本目标有 3 个: ①以客户为中心提供 IT 服务; ②提供高质量、低成本的服务; ③提供的服务是可准确计价的。

21、以下关于 IT 治理的描述中错误的是: ()

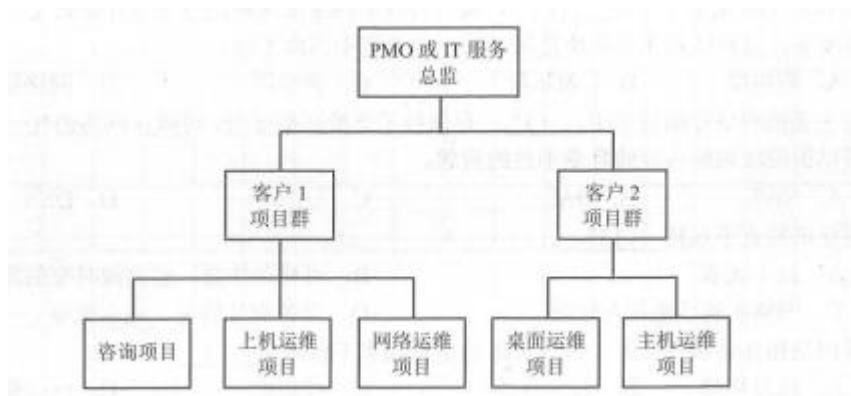
- A、IT 治理强调信息化目标与企业战略目标保持一致
- B、IT 治理是指设计并实施信息化过程中各方利益最大化的制度安排
- C、IT 管理是 IT 运作的基本框架, IT 治理是在这个框架下驾驭企业奔向目标, 二者是蓝图和内容的关系
- D、IT 治理是企业利益相关者和经营者共同的责任

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

IT 治理是 IT 运作的基本框架, IT 管理是在这个框架下驾驭企业奔向目标。治理是蓝图, 管理是内容。

22、以下图中描述的属于 () 的管理框架。



- A、复合项目群
- B、多客户项目群
- C、多技术项目群
- D、多业务项目群

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P86

从图上观察, 该项目群有 PMO 或 IT 服务总监来进行项目群的管理, 并且在其之下有客户 1 项目群、客户 2 项目群, 因此属于多客户项目群管理框架。

23、六西格玛是一种改善企业质量流程管理的技术, 以“零缺陷”的完美商业追求, 带动质量成本的大幅降低, 在六西格玛人员中, 等级最高的是 ()。

- A、红带

- B、绿带
- C、红黑带
- D、黑带大师

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P93

六西格玛人员包括绿带、黑带和黑带大师。黑带大师是六西格玛管理专家的最高级别,其一般是统计方面的专家,负责在六西格玛管理中提供技术指导。

24、信息安全管理体系统(ISMS)是整个管理体系的一部分。它基于()来建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全。

- A、企业战略
- B、业务风险
- C、客户需求
- D、安全目标

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P103

信息安全管理体系统(ISMS): 是整个管理体系的一部分。它是基于业务风险的方法,来建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全的(注:管理体系包括:组织结构、方针政策、规划活动、职责、实践、程序、过程和资源)。

25、信息安全等级保护的主要环节的第一步是()。

- A、测评
- B、检查
- C、定级
- D、备案

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P104

等级保护的主要环节及顺序：定级、备案、安全建设整改、等级评测，监督检查。

26、以下关于服务目录设计中的描述正确的是（ ）。

- A、服务目录分为两种，分别是技术服务目录和管理服务目录
- B、技术服务目录包含提交给客户的所有 IT 服务细节，并将其关联到依靠 IT 服务的业务单元和业务流程，是技术视角的服务目录
- C、通过实施正规的 IT 服务目录，可增强客户的需求意识，提高 IT 服务供方的市场可视性
- D、设计服务目录时，要确保向需方提供的每个服务都是某个大服务的一部分

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准)：C

信管网解析：

系统规划与管理师教程 P109

服务目录分为两种，分别是业务服务目录和技术服务目录，业务服务目录包含提交给客户的所有 IT 服务细节，并将其关联到依靠 IT 服务的业务单元和业务流程，是业务视角的服务目录，设计服务目录时，要确保向需方提供的每个服务都是独立的，而不是某个大服务的一部分。

27、服务目录制定一般按照如下的步骤来进行：（ ）

- ①列举服务清单 ②确定小组成员 ③服务分类与编码
- ④服务项详细描述 ⑤完善服务目录 ⑥评审并发布服务目录

A、②①③④⑥⑤

B、④②①③⑥⑤

C、②①③④⑤⑥

D、②③④①⑥⑤

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准)：A

信管网解析：

系统规划与管理师教程 P111

IT 服务目录设计需与供方总目标和服务能力相一致，步骤如下：①确定小组成员；②列举服务清单；③服务分类与编码；④服务项详细描述；④评审并发布服务目录；⑥完善服务目录

28、IT 服务可用性需求识别涉及三个指标，关于这三个指标的描述，正确的是（ ）。

- A、MTBF 描述从一次事件中恢复到下一次事件恢复之间的平均间隔时间，也称为正常运行时间，与可靠性有

关

B、MTTR 描述故障发生和 IT 服务恢复之间的平均时间，是检测时间与解决时间之和，也称为宕机时间，与可用性相关

C、MTBSI 描述两次相邻事件之间的间隔时间。MTBSI 越长，表示可靠性越高

D、MTTR=系统故障耗时/故障次数，MTTR 越长越好，MTBF 越短越好

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P117

MTBF、MTTR MTBSI 的定义、公式与标杆如下表所示。

可用性指标	定义	公式	标杆
平均无故障时间 (MTBF)	从一次事件中恢复到下一次事件发生的平均间隔时间它与可靠性有关	$MTBF = \text{系统运行时间} / \text{故障次数}$ MTBF 越长，系统的可靠性越高	5.0 小时
平均故障修复时间 (MTTR)	故障发生至恢复之间的平均时间，是检测时间与解决时间之和。与可恢复性和可服务性相关	$MTTR = \text{系统故障耗时} / \text{故障次数}$ MTTR 越短，表示易恢复性越好	0.5 小时
平均故障间隔 (MTBSI)	两次相邻事件之间的间隔时间	$MTBSI = MTBF + MTTR$ MTBSI 越长。表示可靠性越高	5.5 小时

29、在 IT 服务生命周期过程中，() 是整个规划设计阶段的核心工作，系统规划与管理师需要综合考虑 IT 服务各相关方的要求来进行设计。

A、服务级别协议设计

B、服务方案设计

C、服务需求识别

D、服务成本评估

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P119

IT 服务方案设计是整个规划设计阶段的核心工作，系统规划与管理师需要综合考虑 IT 服务供需双方以及第三方的能力和要求，设计出让各方满意的 IT 服务方案。

30、关于服务级别设计，以下描述中不正确的是：（）

- A、一般来说，SLA 中最关注的是关键服务的关键指标
- B、服务级别的设定有助于限制用户需求的膨胀，避免期望蔓延，即对客户未成文要求的服务进行有效管理和限制
- C、服务级别是指服务供方与客户就服务的功能、性能等方面所达成的双方共同认可的级别要求
- D、服务级别设定需要验证服务目标是否可实现，在签约 SLA 前对这些服务目标进行核实

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

服务级别是指服务供方与客户就服务的质量、性能等方面达成的的级别要求。

31、某运维团队在设定人员绩效指标考核时，设定了如下指标：要增强客户服务意识，热线服务满意度大于 85%，客户满意度 100%，要求在 8 月 31 日前完成项目第一期运维计划。关于 SMART 原则， 下列说法中不正确的是（）。

- A、不符合 SMART 原则中的 S，“增强客户服务意识不具体”
- B、符合 SMART 原则中的 M，目标可以衡量
- C、符合 SMART 原则中的 T，有一定的时限性
- D、符合 SMART 原则中的 A、可以达到的

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P125

SMART 原则中的 A，是指可以达到的 (Attainable)，即指标必须是是可以实现的， 避免设立过高或过低的目标，而要求客户满意度为 100%这个指标不可现实，因此不符合 a 的标准。

32、以下（）不属于规划设计过程中人员要素设计的活动。

- A、设定人员岗位职责，包括管理岗，技术岗，操作岗
- B、设定专人负责服务请求的处理
- C、定义人员绩效考核周期
- D、进行交付和应急培训

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P124

人员要素设计的活动有: 人员岗位和职责设计, 人员绩效方案设计, 人员培训方案设计。B 选项是资源要素中服务台的设计。

33、资源要素设计中, 在选择工具时需要考虑的因素不包括: ()

- A、服务成本
- B、客户的期望
- C、工具的专用性和集成性
- D、团队的技术水平

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P129

选择工具需要考虑以下因素: ①IT 服务内容; ②成本; ③客户的期望; ④工具的技术架构及团队的技术水平; ⑤工具的通用性和集成性。

34、以下不属于过程 KPI 设计的活动的是: ()

- A、过程 KPI 考核
- B、定义 KPI 考核周期
- C、确定 KPI 指标
- D、明确 KPI 信息来源

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师教程 P140

过程 KPI 设计的活动包括: ①确定过程 KPI 指标; ②明确 KPI 计算方法; ③明确 KPI 信息来源; ④定义 KPI 考核周期; ⑤定义过程 KPI 评价、评估及改进机制。过程 KPI 考核属于过程监控设计的活动。

35、以下不属于服务模式设计关键成功因素的是: ()

- A、正确识别供方服务能力, 得到足够的运营级别协议或支持合同的支持
- B、识别客户对于可用性、连续性、信息安全等方面的需求, 以便进行规划

- C、跟踪客户需求的变化, 及时调整 IT 服务模式
- D、重视服务模式设计, 投入足够的资源和时间

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

IT 服务模式设计的关键成功因素包括: ①选择的 IT 服务模式与客户需求一致; ②跟踪客户需求的变化, 及时调整 IT 服务模式; ③IT 服务供方具备同时提供多种 IT 服务模式的能力; ④IT 服务供方人员配置和资源配置与 IT 服务模式匹配。B 属于服务需求识别的关键成功因素。

36、以下关于服务级别协议描述正确的是: ()

- A、一个完整的 SLA 也是一个合法的文档, 包括涉及的当事人、协定条款、违约处罚、费用和仲裁机构、政策、修改条款、报告形式和双方的义务等
- B、运营级别协议是与外包服务供应商就某项 IT 服务所签订的后台协议
- C、如果运营级别协议中包含了针对某个具有高优先事件的总目标, 则服务级别协议中就应该包括针对整个支持链的每个环节的具体目标
- D、从内容上看, SLA 主要由依据 UC 的内容加上法律条文中的责任、权利和义务构成

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

运营级别协议是与某个内部 IT 部门就某项 IT 服务所签订的协议。如果服务级别协议中包含了针对某个具有高优先事件的总目标, 则运营级别协议中就应该有针对整个支持链各环节的具体目标。SLA 只是内部或对客户的协议, 不具有法律效力, UC 是与外部服务供应商或组织签订的合同, 是正规的、具备法律效力的协议, 从内容上看, UC 主要由依据 SLA 的内容加上法律条文中的责任、权利和义务构成。

37、技术要素设计的目的, 不包括: ()

- A、给 IT 服务供方和需方提供一致的技术标准
- B、根据自身需求挑选项目所需的技术
- C、降低服务成本
- D、控制风险, 消除因未明确定义而引发的潜在风险

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

技术要素的目的包括: ①提高服务质量; ②减少人员流失带来的损失; ③提高 IT 服务的效率; ④降低服务成

本:⑤对各类 IT 服务所需的技术进行统一管理,可以做到对成熟技术及时进行推广,并随时研发新的技术:⑥给 IT 服务供方和需方提供一致的技术标准:⑦对技术和方法进行说明,可根据自身需求挑选 IT 服务项目所需的技术。

38、IT 服务部署实施的定位是: ()

- A、保障服务的连续性
- B、满足客户的需求
- C、服务的标准化和规范化
- D、服务的规范化

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

IT 服务部署实施的定位是将 IT 服务运营纳入标准化与规范化的管理轨道。

39、在人员要素部署实施过程中,系统规划与管理师需要协助 HR 进行团队组建,应该根据 () 来进行选人。

- A、人员组织结构图
- B、岗位需求说明书
- C、人才储备计划
- D、人力资源管理计划

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

系统规划与管理师协助 HR 采用外部招聘和内部调肉的方式来组建服务团队,在此过程中,系统规划与管理师需参照人才储备计划,根据岗位需求说明书中对人员的知识、技能、经验三方面的要求分别进行判断。

40、某公司服务团队正在组织人员从过往的历史事件和问题日志中提炼知识,并计划将其审核后再进行发布。据此推断,这属于 () 要素的部署工作。

- A、人员
- B、资源
- C、技术
- D、过程

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

资源要素部署实施的活动包括: ①知识库内容初始化; ②工具部署、使用手册与相关制度; ③备件库建立与可用性测试; ④服务台管理制度的初始化。

41、知识转移的内容不包括: ()。

- A、基础架构资料
- B、历史运维资料
- C、基础环境资料
- D、业务资料

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

知识转移的内容: 历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、业务资料。

42、某公司因信息系统突发故障, 造成该公司 60%以上的集中的基础、核心、关键的应用系统不可用, 并且 12 小时内不可修复。这属于突发事件的 () 等级。

- A、I 级
- B、II 级
- C、III 级
- D、IV 级

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

突发事件的级别划分及对应的标准如下表所示。

突发事件级别	标准
特别重大突发事件(I 级)	系统性故障造成 20%~60%集中的基础、核心、关键系统不可用, 且在 24 小时内无法恢复;或者 60%以上集中的基础、核心、关键系统不可用, 且 12 小时内不可修复
重大突发事件(II 级)	系统性故障造成 20%~ 60%的集中的基础、核心、关键的应用系统不可用, 且在 12 小时内不可恢复
较大突发事件(III 级)	关键业务全国性的中断, 且预计恢复时间大于 6 小时、少于 12 小时

其他造成区域性业务中断的故障	造成区域性业务中断的故障，恢复时间小于 6 小时的 IT 事件按照日常事件处理流程执行
----------------	---

43、编写 SOP 需要遵循一定的原则，以下不属于 SOP 编写原则的是（ ）。

- A、效率最高，成本最低
- B、标准操作规范编写完成后不能随意改变
- C、编写的 SOP 要经过评审
- D、每个人看到 SOP 理解的意思是相同的

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

SOP (Standard Operation Procedure) 的编写原则: ①IT 服务人员能看懂, 且每个人的理解都相同; ②效率最高成本最低, 并能识别关键的风险点; ③SOP 正式发布前要经过测试与评价环节; ④可以根据业务和技术的发展实现快速迭代。

44、IT 服务部署实施过程中对过程要素的部署需要进行体系试运行的验证和检查, 以下（ ）不属于验证和检查的内容。

- A、客户满意度
- B、客户对服务质量的直接感知
- C、管理目标达成情况
- D、服务工具的使用效果

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

在体系试运行期间, 系统规划与管理师需要监控各过程的执行情况, 判断部署实施过程的效果, 监控主要通过验证和检查的方式进行, 内容包括: 管理目标达成情况, 客户满意度, 服务工具使用效果。

45、关于 IT 服务部署实施计划阶段的描述, 正确的是: ()

- A、IT 服务部署实施计划阶段包括的流程有计划制定、计划沟通、计划修订、计划评审
- B、与服务交付团队沟通时, 着重了解能够提供何种资源上的支持
- C、在 IT 服务部署计划阶段, 要与干系人达成关于交付物及验收标准的共识

D、与规划设计负责人沟通时，要了解其服务支持和提供能力，以便于为其计划培训时间与培训内容

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

IT 服务部署实施计划阶段包括的流程有计划沟通、计划制定、计划评估与确认、计划修订。与客户沟通时，着重了解能够提供何种资源上的支持。与服务交付团队负责人沟通时，要了解其服务支持和提供能力，以便于为其计划培训时间与培训内容。

46、IT 服务部署实施计划的完整性包括的内容可能有 ()。

- A、未考虑供应商的配合
- B、团队组建未完成就开始知识转移
- C、工具没上线前先进行测试，以确保可用
- D、未定义 KPI 指标就开始客户化服务管理过程，未雨绸缪

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

计划完整性问题包括：未考虑 IT 服务部署实施期间的服务连续性、忽略了 IT 服务运营团队的培训、未考虑供应商的配合、未明确对客户的资源要求等方面。

计划条理性问题包括：①服务工具未上线即启动服务测试;②未定义服务，目标即开始客户化服务管理过程;③过程与规范未开发完成即启动团队培训;④服务运营团队未组建完成即开始进行知识转移

47、在 IT 服务部署实施验收阶段，如果交付物与计划有出入，应该 ()。

- A、通过验收，补充说明
- B、与客户充分沟通，运用软技能搞定
- C、找各干系人进行说明，签字确认
- D、正式书面声明，并经过干系人签字确认

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

交付物验收是部署实施验收阶段最重要的工作，按照部署实施计划阶段的交付物验收标准验收即可。需要说明的是，若交付物与计划有出入，需要做正式的书面声明，并经过项目干系人签字确认。同时，验收结果也要形成正式的书面验收报告，且经过项目干系人的签字确认

48、以下（ ）不属于人员储备与连续性管理中的被动性活动。

- A、岗位交接及培训
- B、岗位互备及轮换
- C、人员连续性安全管理
- D、面向客户进行人员更换说明

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

人员储备与连续性

预防性活动: 服务能力规划、知识管理及培训、岗位互备及轮换、识别能力发展曲线, 明确岗位交接管理说明、与客户、供应商及第三方明确相关的人员连续性管理流程

被动性活动: 岗位交接及培训、面向客户及服务团队进行人员更换说明, 面向供应商及相关第三方进行接口关系变更、人员连续性安全管理。

49、IT 服务运营过程中, 关于资源要素管理, 以下说法中正确的是（ ）。

- A、 IT 服务工具应当做生产系统来进行维护, 不要轻易移动、关停和改进
- B、知识的保留评审与归档需要分类分级
- C、评审知识是评审知识的时效性、可用性和完整性
- D、打印机坏了联络供应商维修, 属于备品备件管理的工作

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

服务工具要保持稳定, 按生产系统管理, 挑选合适的员工进行日常维护(工具维护岗), 适时的改进。评审知识是评审知识的时效性, 正确性和完整性。联络供应商属于服务台在服务运营过程中的工作或者活动。

50、服务运营过程中, 技术要素管理的目的是（ ）。

- A、能够及时发现问题和解决问题
- B、使用先进的技术解决项目中的疑难杂症
- C、保证服务级别协议高标准地完成
- D、提高服务的效率和质量

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

技术要素管理的目的是按照 IT 服务中技术工作的规律性，建立科学的管理工作程序，有计划地、合理地利用技术力量和资源，保证 SLA 高标准地完成。

51、知识管理可能存在的风险不包括（ ）

- A、显性知识难以转化成隐性知识
- B、知识共享可能会出现保密性问题
- C、知识管理工具不好用
- D、员工不愿意提交知识

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

知识管理可能存在的风险和控制如下表所示。

知识管理可能的风险	风险控制
知识私有化风险	提高员工提交知识的积极性，建立起良好的团队文化氛围
知识共享的风险	建立共享安全制度，建立积极沟通
知识管理工具使用风险	考虑工具的易用性
持续性风险	定期评审工作，保证知识的可用性和准确性
隐性知识很难转化成显性知识	让知识管理系统完全融合到员工日常的工作把知识管理融入项目管理、客户管理、流程管理、人力资源管理中

52、对以下服务运营过程管理的相关描述，正确的是：（ ）。

- A、可用性管理须确保服务提供者在任何时间都有能力满足当前和未来的客户业务需求
- B、安全管理流程确保供方提供符合信息安全要求的服务
- C、变更管理流程确保一个或多个变更的成功导入
- D、发布管理流程须确保供方维护运行维护服务对象的必要记录，并关联支持其他服务过程

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

服务运营过程管理主要包括容量管理、安全管理、发布管理、配置管理。其中：容量管理须确保服务提供者在任何时间都有能力来满足当前和未来的客户业务需求；安全管理流程确保供方提供符合信息安全要求的服务；发布管理流程确保一个或多个变更的成功导入；配置管理流程须确保供方维护运行维护服务对象

的必要记录, 并保证配置数据的可靠性和时效性, 关联支持其他服务过程。

53、日志和告警信息属于常见监控内容中的 ()。

- A、机房基础设施监控
- B、硬件设备监控
- C、基础软件监控
- D、应用资源监控

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

应用资源监控内容: 应用的请求和反馈响应时间; 资源消耗情况; 进程状态; 服务 或端口响应情况; 会话内容情况; 日志和告警信息; 数据库连接情况. 存储连接情况; 作业执行情况。

54、持续改进通过评审和分析服务级别实现的结果, 识别和改进 IT 服务的效率和 (), 在不影响客户满意度的情况下改进 IT 服务提供的成本效益。

- A、连续性
- B、可靠性
- C、有效性
- D、可用性

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

持续改进通过评审和分析服务级别实现的结果, 识别和改进 it 服务的效率和有效性, 在不影响客户满意度的情况下改进 IT 服务提供的成本效益。

55、服务测量用于获得与服务交付过程相关的各种数据, 进而获得服务改进活动所需的各种原始资料, 测量指标包括 ()。

- A、业务指标, 服务指标, 技术指标
- B、技术指标, 服务指标, 过程指标
- C、业务指标, 过程指标, 技术指标
- D、服务指标, 业务指标, 过程指标

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

测量指标的类型包括技术指标、过程指标和服务指标。技术指标是对 IT 组件和应用的可用性、性能等指标的测量:②过程指标通常以 KPI 表示,反映服务管理过程的运行或健康状况:③服务指标对端到端的服务绩效进行测量,通过技术和过程指标加以计算。

56、进行服务技术测量的工作包括识别研发规划、识别研发成果、技术手册及 SOP 统计、()

- A、人员技术培训统计、人员技术能力统计
- B、备件资产统计、录单准确率统计
- C、组织机构变化统计、变更成功率统计
- D、监控点统计、应急预案实施统计

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

服务技术测量的工作内容包括:①识别研发规划:②识别研发成果:③技术手册及 SOP 统计:④应急预实施统计:⑤监控点和阈值统计

57、关于服务回顾,以下描述正确的是: ()

- A、第三方机构意见收集不是服务回顾的形式
- B、服务回顾的关键成功因素有,避免成本约束,降低人员阻力
- C、服务回顾的主要活动根据服务需方与供方不同的关注内容可分为两类,分别是与客户回顾内容、团队内部回顾内容
- D、避免重要的服务回顾内容项缺失,应设定针对服务回顾完成率的绩效考核项

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

服务回顾的形式包括客户服务回顾、项目内部回顾、视频会议、电话会议、服务报告,服务改进计划,第三方机构意见收集等。避免成本约束,降低人员阻力属于服务测量过程的关键成功因素。服务回顾的关键成功因素中,避免重要的服务回顾内容项缺失,应采用全面严谨的服务回顾模板及会议纪要模板。设定针对服务回顾完成串的绩效考核项可避免服务回顾的延期。

58、服务改进验证过程中, () 负责监督服务改进计划的执行情况,并根据执行结果和检查情况, 编写服务改进报告。

- A、服务质量责任人
- B、系统规划与管理师
- C、项目经理
- D、IT 服务总监

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

服务改进验证过程中服务质量责任人负责监督服务改进计划的执行情况, 并根据执行结果和检查情况, 编写服务改进报告。

59、信息技术服务质量评价指标体系中, 指标“服务项实现的完整度”描述的是 () 质量特性。

- A、完整性
- B、可靠性
- C、安全性
- D、连续性

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

服务质量特性包括服务的安全性、可靠性、响应性、有形性、友好性。其中服务的可靠性又分为完备性、连续性、稳定性、有效性、可追溯性这些子特性, 而“服务项实现的完整度”, 是对这些子特性中的“完备性”的描述。

60、运维服务质量管理过程包括质量策划 ()

- A、质量保证、质量控制
- B、质量控制、质量保证
- C、质量检查、质量控制
- D、质量检查、质量改进

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

运维服务质量管理过程包括质量策划、质量检查、质量改进。

61、某公司在运维项目过程中开展了这样的工作: 找出对运维服务项目可能造成影响的各种风险, 并将这

些风险的特征形成了文档。这描述的是（ ）过程。

- A、风险定性分析
- B、风险识别
- C、风险定量分析
- D、风险跟踪

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

风险识别是指识别可能会对服务产生影响的风险,并将这些风险的特征形成文档。

62、以下属于风险定量分析的输出的是: ()

- A、按种类的风险分组
- B、近期需要做出响应的风险列表
- C、实现成本和进度目标的可能性
- D、需要进一步进行分析和应对的风险列表

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

定性风险分析的输出有:按优先级或相对等级排列的风险列表;按种类的风险分组;要近期作出响应的风险列表;需要进一步分析和应对的风险列表;低优先级风险的监视表;风险定性分析结果中反映的趋势。

定量风险分析的输出有:可能性分析(进度、成本);实现成本和进度目标的可能性;已量化风险的优先级列表;定量风险分析结果中的趋势。

63、以下不属于增值服务需要把握的原则的是: ()

- A、贴合项目需求
- B、不影响现有协议约定的服务内容
- C、增值服务投入在可接受的范围内
- D、本身有能力对增值服务内容进行引申

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

增值服务需要把握的原则有:①不影响现有协议约定的服务内容;②贴合客户需求;③增值服务投入在可接受的范围内;④本身有能力对增值服务内容进行引申。

64、在 IT 服务营销过程的调研交流阶段, () 是营销工作的核心过程, 起到承上启下的作用。

- A、制定营销计划
- B、编制服务目录
- C、编制会议纪要
- D、编写解决方案

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

编写解决方案是营销工作的核心过程, 起到承上启下的作用。

65、以下关于团队建设周期的描述中, 正确的是: () 。

- A、在团队组建期建立好团队的价值观以后, 内容不能随意改变
- B、“只要是小团体, 就肯定是不好的”, 一切出发点都是以组织和团队的整体利益为主, 而非系统规划与管理师的个人判断
- C、团队建设始于规范期, 此时抓团队建设工作, 有利于团队保持长久的斗志和凝聚力
- D、表现期授权的目的是培养团队核心成员的能力, 同时学会与系统规划与管理师换位思考

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

团队的价值观少部分可随组织内、外部环境的改变而做相应的微调, 切忌如“只要是小团体, 就肯定是不好的”之类的固定思维, 一切出发点都要以组织的整体利益为主。团队建设始于组建期, 在规范期相对成熟, 此时抓团队建设工作, 有利于团队保持长久的斗志和凝聚力。

66、按照标准涉及的对象类型不同, 可以将标准划分为术语标准、试验标准、符号标准和 ()

- A、企业标准
- B、设施标准
- C、行业标准
- D、产品标准

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

按照标准涉及的对象类型不同, 可以将标准划分为术语标准、试验标准、符号标准和产品标准、过程标准、

接口标准。

67、阶段成果为 DS 的属于国家标准制定的（ ）阶段。

- A、批准
- B、审查
- C、出版
- D、复审

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

国家标准制定的阶段划分如下表所示。

阶段代码	阶段名称	阶段任务	阶段成果
40	审查阶段	对标准送审稿进行审查，形成标准报批稿	DS
50	批准阶段	对标准报批稿进行审核，退回或发布	FDS
60	出版阶段	对标准进行编辑出版	GB, GB/T, GB/Z
90	复审阶段	根据需要实时复审，复审周期一般不超过 5 年	继续有效/修改/修订/废止
95	废止阶段	对无存在必要的标准进行废止	废止

68、以下关于标准规范的描述中，正确的是（ ）。

- A、标准化是为了在一定范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准共同使用和重复使用的一种规范性文件
- B、标准是指为了在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动
- C、形成标准体系的主要方式有层次和并列两种
- D、标准的主要作用是防止贸易壁垒并促进技术合作

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

标准是为了在一定范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准共同使用和重复使用的一种规范性文件。标准化是指为了在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。标准化的主要作用是防止贸易壁垒并促进技术合作

69、ITIL 版本 4 中使用了 5 个主要书面指导文件并涉及 4 个职能，其中 5 个书面指导文件分别论述了 IT 服务的（），服务设计，服务转换，服务运营和服务的持续改进。

- A、服务策划
- B、服务战略
- C、服务需求
- D、服务规划

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

ITIL 版本 4 中使用了 5 个主要书面指导文件并涉及 4 个职能，其中 5 个书面指导文件分别论述了 IT 服务的服务战略，服务设计，服务转换，服务运营和服务的持续改进

70、从内容上看，（）覆盖了从分析到设计、开发、实施、运营、维护的整个过程，覆盖了整个信息系统的全部生命周期，其视野是最为开阔的。

- A、COBIT
- B、ITIL
- C、ITSS
- D、ISO/IEC 20000

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

从内容上看，COBIT 覆盖了从分析到设计、开发、实施、运营、维护的整个过程，COBIT 覆盖整个信息系统的全部生命周期，其视野是最为开阔的。

71、The （） provides guidance on how to design, develop and implement Service Management, not only as an organizational capability but also as a strategic asset.

- A、Service Strategy
- B、Service Design
- C、Service Transition
- D、Service Operation

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

(服务战略)不仅作为组织能力,而且作为战略资产,就如何设计、开发和实施服务管理提供指导。

- A. 服务战略
- B. 服务设计
- C. 服务转换
- D. 服务运营

72、 () is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services. The capabilities take the form of functions and processes for managing services over a lifecycle , with specializations in strategy, design, transition, operation and continual improvement.

- A、 Service Contract
- B、 Service Design
- C、 Service Management
- D、 Service Improvement

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

(服务管理)是以服务的形式向客户提供价值的一系列专门的组织能力,这些能力在管理服务的整个生命周期中为其提供功能和过程,专注于在策略、设计、转换、操作和持续改进等方面。

- A. 服务合同
- B. 服务设计
- C. 服务管理
- D. 服务改进

73、 The first step in the continuous improvement is to ()

- A、 identify improvement strategies
- B、 collect data
- C、 identify of measurement target
- D、 process data

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

持续改进的第一步是（识别改进策略）。

- A. 识别改进策略
- B. 收集数据
- C. 识别测量目标
- D. 处理数据

74、（ ） does not belong to the output of planning and design activities.

- A、 Service Level Agreement
- B、 Operational Level Agreement
- C、 Underpinning Contract
- D、 Design Contract

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

（设计合同）不属于规划和设计活动的产出。

- A. 服务级别协议
- B. 运营级别协议
- C. 支持合同
- D. 设计合同

75、The ITIL service life cycle consists of five publications. Which of the following is not include?

（ ）

- A、 Service Strategy
- B、 Service Design
- C、 Service Transition
- D、 Service Deployment

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

ITIL 服务生命周期由 5 个书面指导文件组成，其中不包含（服务部署）。

- A. 服务战略

- B. 服务设计
- C. 服务转换
- D. 服务部署

www.cnitpm.com